

***Análisis crítico de las
medidas de valoración en
la calidad turística y
ambiental de los sistemas
litorales arenosos***

F. X. Roig i Munar

Area de Medio Ambiente del
Consell Insular de Menorca (Illes
Balears)
Departamento de Ciències de la
Terra de la Universitat de les Illes
Balears

A. Rodríguez-Perea

Departamento de Ciències de la
Terra de la Universitat de les Illes
Balears
arperea@uib.es

J. A. Martín Prieto

Departamento de Ciències de la
Terra de la Universitat de les Illes
Balears

ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS MEDIDAS DE VALORACIÓN EN LA CALIDAD TURÍSTICA Y AMBIENTAL DE LOS SISTEMAS LITORALES ARENOSOS

F. X. Roig i Munar
A. Rodríguez-Perea
J. A. Martín Prieto

RESUMEN: En los últimos años, paralelamente a la concienciación de la sociedad sobre la importancia del medio ambiente, se ha asistido a un auge en la implantación de sistemas de gestión ambiental en diferentes espacios turísticos. En el caso de las playas degradadas o artificiales, con fuerte presión turística y un marcado carácter urbano, se han buscado nuevas figuras que pretenden justificar su calidad ambiental, en muchos casos ya perdida de antemano por una gestión previa alejada de criterios geomorfológicos y ambientales. Estas nuevas figuras nacen con fines de marketing turístico, ofreciendo un enfoque de calidad de playas a corto plazo en el que se prioriza la presencia de servicios y la satisfacción de los usuarios, obviando los problemas reales de recuperación, mantenimiento y gestión de sus valores ambientales originales.

PALABRAS CLAVE: sistema de gestión ambiental, playas artificiales, marketing, problemas ambientales.

RESUM: Al llarg dels darrers anys, paral·lelament a la conscienciació de la societat sobre la importància del medi ambient, s'ha vist un increment de la implantació de sistemes de gestió ambiental en diferents espais turístics. En el cas de les platges degradades o artificials, amb una forta pressió turística i un marcat caràcter urbà, s'han cercat noves figures que pretenen justificar-ne una certa qualitat ambiental. Qualitat que, en molts de casos, ja s'havia perdut a causa d'una gestió prèvia mancada de criteris ambientals i geomorfològics. Aquestes noves figures neixen amb finalitat de màrqueting turístic, i ofereixen un enfocament de qualitat de platges a curt termini, en el qual es prioritza la presència de serveis i la satisfacció dels usuaris, tot obviant-ne els problemes reals de recuperació, manteniment i gestió dels valors ambientals originals.

PARAULES CLAU: sistema de gestió ambiental, platges artificials, màrqueting, problemes ambientals.

ABSTRACT: In recent years, in parallel with a growing public awareness of environmental issues, there has been a noticeable increase in the number of environmental management systems that have been put into practice in different tourist areas. In the case of artificial beaches or ones in a serious state of decay that are subject to heavy pressure from tourism and have evident signs of urban development, new management systems have been sought in order to justify their environmental condition, given the fact that the quality of the environment has, in many cases, plummeted due to previous management systems where no environmental criteria were used. These new management systems are simply intended to act as tourism marketing instruments, and they take a short-term approach to the quality of beaches, focusing on the provision of services and user satisfaction rather than the real problems of how to recover, maintain and manage original quality levels.

KEYWORDS: Environmental management systems, artificial beaches, marketing, environmental problems.

1. Introduction

La interacción de factores ambientales que se da en los ámbitos litorales determina una gran variedad de procesos que hace de estos espacios áreas de elevada fragilidad ambiental (Andrés y Gracia, 2000). Al ser estos espacios clave para la economía el sector turístico, hay un interés creciente en convertir las playas y la costa en un producto más, sujeto a parámetros de control de calidad propios de empresas o sistemas productivos. Este artículo analiza las contradicciones de esta aproximación.

En las últimas décadas, la ocupación del litoral ha alterado su dinámica natural, incrementando gravemente su fragilidad y causando modificaciones en su dinámica y evolución (Nordstrom, 2002). Son muchos los factores que intervienen sobre el litoral, siendo estos de diferente naturaleza y magnitud (Martín-Prieto y Rodríguez-Perea, 1998), y su preservación está directamente relacionada con la posibilidad de adaptación a cambios dinámicos de carácter natural (Pye, 1982), y/o de carácter antrópico.

En las últimas décadas la ocupación de la costa por parte del hombre ha sido masiva, rápida y acultural (Cerdá, 2002), produciéndose un proceso de litoralización y turistificación acelerado. Este proceso ha modificado el paisaje y sus características naturales y tradicionales, ya sea de forma intencionada o no (Pardo y Rosselló, 2001). Estas actuaciones de desnaturalización han creado en muchas ocasiones la degradación completa del litoral y su dependencia de actuaciones continuadas de regeneración artificial (Rodríguez-Perea et al., 2000). Actuaciones que implican reajustes dinámicos y morfológicos que repercuten en la estabilidad del sistema y conllevan una pérdida de calidad ambiental frente a su explotación turística (García y Servera, 2003). Esto se debe, entre otras causas, a la diferencia granulométrica de los materiales vertidos en el proceso de

regeneración (Díaz y Servera, 2004), y a la modificación de la morfología original de las playas y de su paisaje (Villares, 1999).

En otros casos se han creado imágenes y conceptos erróneos del espacio litoral que afectan a la percepción de los usuarios e incluso de sus gestores, ya sean públicos y/o privados. Al operar con estos conceptos erróneos, los resultados obtenidos en las últimas décadas son, en la mayoría de los casos, playas artificiales con medidas de gestión poco adecuadas hacia su conservación, como son las Banderas Azules o los sistemas de control de la calidad del producto. A pesar de la complejidad de los litorales, como sistemas físicos complejos por su carácter de interfase entre medio marino y terrestre, y por ser sistemas dinámicos y frágiles, las actuaciones realizadas sobre estos espacios suelen olvidarlo y se basan mayoritariamente en la aplicación de criterios propios de espacios urbanos, concibiendo el medio costero y litoral como un espacio estático de temporada estival, y con vocación de servicios.

En resumen, la concepción del espacio litoral como un producto turístico sin tener en cuenta su dimensión de ecosistema natural y frágil, suele conllevar una modificación del entorno (a menudo causada por el desconocimiento de los procesos naturales que acaecen en el litoral), que puede ser de magnitud variable pero casi siempre desestabilizadora. Las respuestas a esta situación no suelen buscarse en el propio sistema sino que se opta por tratar a las playas como 'empresas' y aplicarles medidas de gestión que nada tienen que ver con su funcionamiento natural.

2. La oferta del espacio litoral como recurso turístico

El turismo de sol y playa ha prosperado ampliamente en los espacios costeros, generalmente en arenales y sistemas playa-

duna. Sobre ellos han surgido rápidamente desajustes derivados de una implantación masiva y desordenada, sin más objetivos que el incremento continuado de los flujos de visitantes y el consiguiente aumento de la oferta de alojamiento y servicios, en relación con la promoción de suelo y la construcción de viviendas de uso turístico (Vera, 1992). Una industria turística e inmobiliaria que ha desnaturalizado, artificializado y modificado el litoral en todos sus aspectos (Yepes, 2002). La conversión de estos espacios en áreas funcionales para satisfacer la frecuentación masiva ha traído consigo serios problemas de conservación y estabilidad de algunos sistemas (Roig i Munar, 2002). Problemas como la alteración y eliminación de neomorfologías de playa-duna y de su vegetación asociada, destrucción de dunas, y la alteración y desestabilización de perfiles naturales de playa, pérdidas de diversidad biológica, de superficies y de volúmenes de playa.

Los espacios litorales son, sin duda, espacios públicos de alto valor y de bajo coste. Son los mayores espacios públicos ofertados por los municipios litorales, y los espacios más solicitados por sus visitantes y residentes. Referentes importantes en el proceso productivo a escala local, regional y estatal, constituyen la base sobre la que se sustenta la oferta turística litoral. Pero siendo las playas tan provechosas y complejas, tan valoradas y demandadas, su gestión está basada en un concepto estrictamente mecánico y estático del espacio, obviando su dinamismo, su fragilidad, reduciendo su función a un mero espacio recaudatorio estival y dándole la espalda en el período invernal. Hay una desatención sistemática a los procesos dinámicos, a sus valores geoambientales, y a los comportamientos sociales que repercuten directa o indirectamente en la construcción y mantenimiento del litoral. El peso social, político y empresarial ha hecho del litoral el cajón de sastre de los sistemas

naturales del Estado; no se han considerado las funciones de los recursos litorales y costeros para plantearse qué parámetros físicos, biológicos y antrópicos garantizan su funcionalidad. En muchas ocasiones la desnaturalización empieza cuando los usuarios del medio demandan necesidades a veces contrapuestas con su conservación.

Algunos autores abogan por la dotación de servicios, equipamientos e infraestructuras para dar respuesta al consumo del medio litoral, haciendo de éste un espacio con diversidad de ofertas de ocio, entendiendo la satisfacción de las expectativas del usuario como un servicio de calidad (Yepes et al., 1999). En este sentido García-Novo (1982) expone que son dos las razones por las que los usuarios producen efectos negativos sobre los ecosistemas litorales: sus requerimientos de servicios, y papel de visitantes. Berenguer (1990) entiende que el espacio litoral ha de ser adecuado para el uso, pero propone la adecuación de usos y servicios adaptados al entorno. En este sentido, por parte de las administraciones se ha entendido el litoral como un simple soporte a la industria turística, donde han prevalecido conceptos propios del mundo urbano y sistemas de calidad diversos y estandarizados. Las autoridades, por lo general, han prestado más atención a los visitantes que al estado y las necesidades del ecosistema, debido muchas veces a la falta de conocimiento del medio gestionado (Roig i Munar, 2001), y han primado la implantación de sistemas de calidad estandarizados. Los efectos de esta actitud varían dependiendo de cuanto mayor sea la riqueza ecológica y ambiental del área afectada, así como el tipo de usuario y la madurez turística del espacio. En muchos casos la contienda entre la perspectiva técnica y la del cliente o empresario se ha resuelto a favor de esta última, primando la aptitud para el uso, entendiendo que el litoral de alta calidad es aquel que cuenta con recursos que

satisfacen las necesidades sociales. En base a estos criterios se justifican actuaciones que implican la rigidez y desnaturalización del espacio litoral, que en muchas ocasiones representa el inicio de procesos erosivos irreversibles.

Según Yepes y Medina (1997), se podría definir una gestión turística del litoral como el conjunto de acciones conducentes al logro de determinados fines turísticos en el ámbito costero mediante la combinación, distribución y disposición de los recursos materiales y sociales; la guía, coordinación y motivación de los distintos agentes y la evaluación de los efectos en función de los objetivos fijados. Los autores entienden que la gestión y ordenación turística del litoral implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos costeros para la consecución de unos objetivos turísticos, es decir entienden el espacio como un servicio, no como un sistema natural sobre el que podemos encontrar ciertos servicios. Es precisamente esta capacidad de satisfacer las necesidades empresariales, políticas y humanas la que ha transformado los atributos de la naturaleza litoral en recurso, convirtiendo estos espacios en algo subjetivo, relativo y funcional. Debido a este nuevo concepto del espacio en muchas ocasiones no se ha tenido en cuenta la realidad ambiental de los sistemas gestionados, obviando su dinámica.

3. Los sistemas de calidad de playas

Desde la perspectiva del cliente se entiende la calidad de un producto o servicio como la idoneidad o adecuación para su uso. Por ello, aparecen intentos de trasladar los supuestos deseos del cliente a características funcionales del litoral entendiéndolo como un producto, generalmente con la adecuación e instalación de servicios. El enfoque de la

calidad de servicio (Zeithaml et al., 1993) se centra en las discrepancias entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones, discrepancias que en muchas ocasiones son fruto de una venta publicitaria que no concuerda exactamente con la realidad del espacio (Roig i Munar y Martín-Prieto, 2002).

Para establecer indicadores de calidad de playas normalmente se estudian parámetros físicos, biológicos y sociológicos que permitan discriminar las «playas de calidad» respecto a las que no lo son (Leatherman, 1997), un concepto que desde nuestro punto de vista peca de antrópico, y que deja al margen aquellos espacios que tienen usos recreativos bajos, debido a factores, como la lejanía, la falta de publicitación, o la falta de servicios, entre otros. En este sentido se han diseñado estándares de gestión e índices de calidad propugnados para la certificación de las playas (Williams y Morgan, 1995), aunque autores como Buckley (2002) opinan que estas medidas no son más que ecoetiquetas que no se ajustan necesariamente a las cualidades ambientales y medidas de gestión respetuosas del medio galardonado. Otros autores como Morgan (1999) proponen sistemas para la clasificación de las playas en base a distintos aspectos que son importantes para los usuarios, debidamente ponderados y atendiendo a estudios sociológicos realizados en cada una de las playas. Los planteamientos de Crosby (1979) giran en torno al concepto de calidad como conformidad con las expectativas, de modo que la calidad no equivale a lujo o sofisticación si el cliente no lo pide. Breton et al. (1994), determinaron que cada playa será o no de calidad en base a la percepción de los usuarios. Estos argumentos muestran que las especificaciones habituales para el litoral se determinan en función de las necesidades de los distintos grupos de usuarios. Cada una de las playas será o no de calidad en función de si satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Roig i Munar (2001) entiende la percepción de los usuarios como una herramienta de gestión que afecta al litoral, y propone que en vez de ofrecer al usuario exactamente sus demandas, se abogue por orientarle en sus expectativas mediante campañas de concienciación e información, para que se valoren más los aspectos geoambientales del litoral, por ejemplo mediante las campañas de información a pie de playa. Según Roig i Munar (2003) existen sistemas alternativos para la gestión de playas que se basan en el reconocimiento de 3 tipos básicos de playas –urbanas, seminaturales y vírgenes–, a cada uno de los cuales le corresponden medidas de gestión distintas y adaptadas a sus características naturales. De forma similar, López (2003) realiza una clasificación de playas basada en los subsistemas físico-natural y social para determinar los conflictos existentes entre ellos y determinar posibles medidas de gestión integral sobre cada espacio.

4. Medidas de gestión ambiental sobre el litoral

Las Banderas Azules, las normas de calidad ISO 9001 y 14000, la Q de Calidad del ICTE o el sistema de gestión EMAS (Environmental Management Auditing Echeme), son mecanismos con los que las autoridades públicas cuentan para comprobar y gestionar la calidad y el buen estado de las playas y ofrecer a sus usuarios y visitantes mejoras constantes año tras año. Cada una de estas normas tiene un nivel de exigencia diferente, pero todas tienden a prestigiar en mayor o menor grado al arenal que consigue estos títulos, y por ende, a la zona adyacente o de influencia. De este modo las medidas de gestión se configuran como una herramienta de *marketing* y publicidad para las playas. La importancia de acreditar la calidad y la gestión de las playas reside en el hecho de que muchas playas representan importantes ingresos sobre los que gravita un elevado porcentaje

económico de los municipios costeros. Por lo tanto, mejorar y acreditar dicha mejora, conjuntamente con el respeto al medio ambiente, se convierte en un elemento esencial para captar y conservar visitantes e ingresos.

Para este tipo de medidas de gestión, los controles de calidad constituyen un primer paso en la gestión, donde el objetivo es que al cliente le lleguen los productos o servicios en condiciones de ser utilizados, y evitar en la medida de lo posible que problemas de orden sanitario afecten al destino turístico (OMS, 1990), y por ende se dé una pérdida importante de ingresos por el deterioro ambiental de la imagen de playas (Philipp, 1992). Este proceder se basa en la inspección y consiste en medir, examinar o verificar una o varias características respecto a una referencia que puede ser el estándar establecido o la norma vigente (Buceta y Vargas, 1997). Así por ejemplo, en una playa se definen ciertos parámetros o condiciones básicas que deben cumplirse, estableciéndose por parte de la administración estrategias, leyes, normativas y ordenanzas de inspección y comprobación del cumplimiento de las mismas. En una primera fase de gestión de calidad, se analizan y valoran las desviaciones, para corregirlas, pero obviando en todo momento el soporte físico y sus características ambientales.

Actualmente en la mayoría de los casos las medidas de gestión se aplican en espacios turísticos maduros y consolidados. La apuesta por estas medidas responde a la necesidad de mejora de la imagen de los espacios litorales turísticos artificializados y en declive. Por ello, están encaminadas en muchas ocasiones en la revalorización del espacio para evitar su declive (Buttler, 1980). En la Figura 1 se observa, siguiendo el modelo de Buttler (1980) y Cooper (1992), que estas medidas son aplicadas en el momento en que la evolución histórica del espacio turístico litoral se encuentra en una fase de segmentación, ya sea por su madurez turística o por la artificialización del espacio.

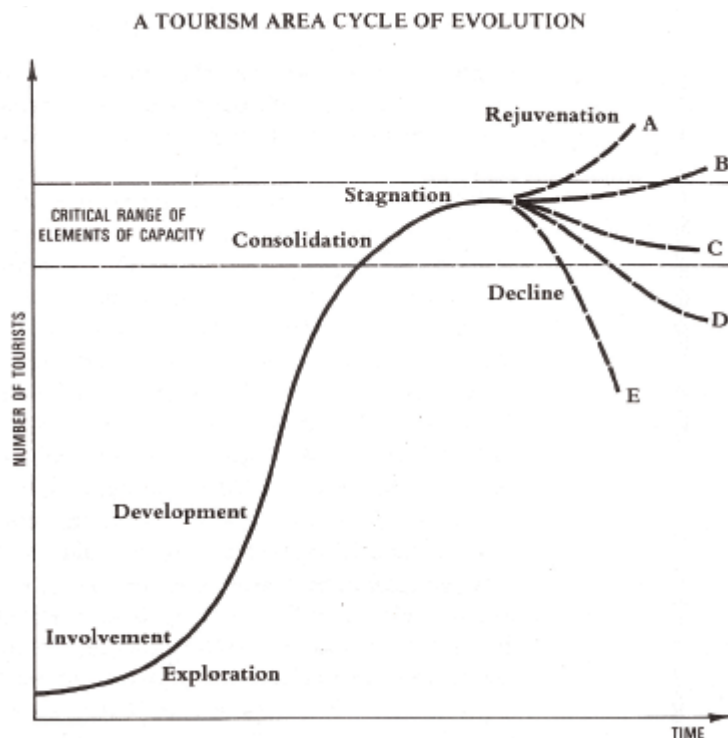


Figura 1. Modelo de la evolución hipotética de espacios turísticos. Fuente: Butller (1980).

Banderas Azules

Las Banderas Azules aparecieron por primera vez en 1985 en las playas de Francia, para señalar lugares de la costa que no sólo disponían de unas aguas excelentes, sino que eran zonas en las que se respetaba el medio ambiente. Hoy este icono ondea en cientos de puntos de la costa de 21 países europeos. La idea fue recogida por la Fundación Europea de Educación Ambiental (FEEA) y desarrollada a nivel internacional en 1987. Desde entonces, esta organización de carácter privado pero apoyada por la Comisión Europea, concede Banderas Azules atendiendo a la solicitud que realizan las autoridades locales interesadas en

obtener la insignia. Se trata de una respuesta de las autoridades públicas ante los problemas que suelen surgir en playas con mucha presión antrópica (Blázquez et al. 2002).

Las playas con Bandera Azul confirman una calidad excelente del agua y de la zona costera, la seguridad de sus servicios e instalaciones, así como la educación medioambiental proporcionada por los municipios afectados. Se valora que no haya vertidos industriales o residuos urbanos que afecten a la calidad del agua, la colocación de suficientes papeleras y contenedores de basuras, así como el cumplimiento de unas normativas concretas. La Bandera Azul ofrece a los usuarios la seguridad de que la playa seleccionada es óptima para el baño, que sus

aguas están limpias y analizadas con regularidad, que existe un sistema periódico de recogida de basuras y limpieza de arena, que hay personal de vigilancia y socorrismo, que cuenta con agua potable, accesos fáciles y seguros para personas con escasa movilidad, duchas y servicios, y señalizaciones adecuadas. Dentro de esta filosofía cabe entender los programas de actuación sanitaria sobre control de calidad de aguas de baño (Real Decreto 734/1988 de 1 de julio), que exige la Directiva Europea de 1978/180. Las cuatro bases sobre las que se asienta la concesión de Banderas Azules son: la calidad de las aguas, el cumplimiento de la legislación ambiental, la planificación y la gestión integrada del litoral. La finalidad última es conseguir a medio plazo un desarrollo sostenible del turismo y una gestión ambiental para el conjunto del litoral del municipio galardonado.

Se trata de un galardón apreciado por muchos municipios costeros, que compiten año tras año para obtener o mantener el codiciado premio. La Bandera Azul es concedida a aquellas playas en las que los municipios han realizado esfuerzos de acondicionamiento y embellecimiento. Es decir, las playas con más dotaciones turísticas y de servicios, con más seguridad, urbanizadas y publicitadas suelen llevarse el galardón (Figura 2). Las Banderas Azules se encuentran asociadas a una explotación de servicios que genera una artificialización del espacio y hacen de éste un simple escenario físico o solarium. Se dotan a estas playas de una calidad turística, como servicio, respondiendo a las expectativas y necesidades de usuarios y empresarios. Sus imperativos conllevan a grandes esfuerzos económicos por parte de los municipios costeros para dotar las playas de aquellos servicios demandados por la Comisión Europea, pero además los ayuntamientos favorecen la instalación de otros servicios en consonancia con las necesidades recreativas de los

usuarios de las playas (Fraguell, 1997), incrementando de este modo los beneficios económicos por la explotación del recurso, y frecuentemente provocando la degradación de la playa en su conjunto. En muchas ocasiones, más que la propia playa, lo que prima es la promoción turística de los espacios urbanos adyacentes (Torres, 2000).

Aún tratándose de una gestión ambiental, la Comisión Europea decidió retirar su apoyo económico a la campaña de Banderas Azules en 1999 y por tanto no subvencionar a la FEEA, que desde 1987 las otorgaba, aunque esto no impidió el desarrollo aparentemente normal de la campaña de dicho año ni las posteriores. En el Estado español, las razones para la suspensión del apoyo se basaron en las reclamaciones recibidas de usuarios y asociaciones ecologistas por la falta de concordancia entre el estado real de las playas y la concesión de las banderas, así como por la ausencia de control tanto técnico como de gestión por parte de la FEEA y su sucursal española.

En el Estado español, las Banderas Azules no serían necesarias si se aplicase realmente la directiva sobre calidad de aguas de baño y el cumplimiento de la Ley de Costas (Ley 22/1988). El tipo de gestión que dichas banderas promocionan se podría catalogar como «dura», y no en pocos casos daña seriamente las playas y el litoral causando un grave perjuicio ambiental. Además, el mero cumplimiento de los parámetros establecidos no garantiza, por sí solo, un grado de satisfacción del usuario, ya que este galardón favorece la ocupación del espacio público con servicios privados de concesión temporal, reduciendo considerablemente el espacio público útil de playa. Según Torres (2000) en ocasiones la ausencia de Bandera Azul en aquellas playas que solicitaron el galardón puede deberse a simples hechos naturales o de mejora del entorno que en el momento de la inspección fueron suficientes para no otorgarlas, hechos

como que la playa padeciese una llegada de restos de *Posidonia oceanica*, que existieran

obras de mejora, o bien que se efectuase una regeneración artificial.



Figura 2. Playa de Santa Ponça (Calviá, Mallorca) galardonada a lo largo de los últimos años con la Bandera Azul.

Hay que tener en cuenta que algunos de los parámetros que se valoran para conceder las Banderas Azules han dado lugar al incremento de la erosión de las playas, lo que debería ser un contrasentido. Medidas tan aparentemente inofensivas para el medio como el mantenimiento, acondicionamiento y limpieza mecanizada de playas, amparados en parámetros sanitarios, son desde el punto de vista ambiental una considerable agresión ecológica, ya que impiden que el espacio albergue fauna, y vegetación natural, y afectan a la morfología litoral, lo que repercute en el equilibrio entre el sistema playa-duna, y agrava o provoca procesos erosivos

(Roig i Munar, 2004). La retirada sistemática de restos de *Posidonia oceanica* acumulada sobre la zona de *swash* es un parámetro valorado positivamente en el protocolo de concesión de una Bandera Azul, a pesar de que genera importantes desequilibrios sobre el sistema (Roig i Munar y Martín-Prieto, 2002). Es más, las Banderas Azules priman las gestiones de limpieza mecánica diaria en playas y la retirada de restos acumulados de *Posidonia oceanica*, y si es necesario su regeneración artificial (Yepes, 1999), lo cual da lugar a una profunda artificialización del espacio. Desgraciadamente este tipo de gestión de playa es aún hoy entendido como

condición *sine qua non* para mantener unos ingresos turísticos importantes y continuados a partir de la explotación del medio natural. A pesar de lo expuesto son muchos los municipios que por parte del Ministerio de Medio Ambiente son dotados de recursos y herramientas necesarias para este tipo de actuaciones (Cursach, 2002) que desnaturalizan y agravan los procesos erosivos sobre las playas.

5. Sistemas de Gestión Medioambiental en playas

Las actividades de normalización de los productos, procesos y servicios son fruto de la universalización de los mercados y la preocupación por el aumento de la competitividad de los productos y servicios. La normalización está encaminada a unificar criterios y simplificar procesos, tanto productivos como de servicios mediante la elaboración de unos documentos denominados Normas. Estas Normas están reguladas en España por el Real Decreto 2200/1995 de 28 de diciembre para la que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial, en desarrollo a la Ley 21/1992 de Industria. Las Normas siguen un proceso de elaboración y suponen una serie de beneficios tanto para empresas como para usuarios y administración. Dentro de estas, la ISO 14001 y la ISO 9001 tienen unos objetivos claramente aplicables al caso de la gestión de playas, ya que hacen hincapié en los elementos más destacables de la gestión mediomambiental (Esparza, 2002).

Las Normas UNE (Una Norma Española) son documentos técnicos de aplicación voluntaria, accesibles al público y de participación de las partes implicadas. Actualmente se aplican Normas UNE en playas como sector servicios. Uno de los sistemas de gestión ambiental con mayor reconocimiento es el que recoge la Norma

UNE-EN ISO 14001, un tipo de sistema aplicable a todo tipo de organizaciones. AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) ha desarrollado un documento normativo para la implementación de sistemas de gestión ambiental conforme la norma ISO 14001 en playas y requisitos adicionales para el registro en el reglamento EMAS. La Norma está orientada a garantizar unos mínimos de calidad ambiental y de servicios recibidos por los usuarios de las playas, todos ellos «respetuosos con el medio ambiente». Paralelamente a esta ISO se aplican en playas las normas de la serie UNE-EN ISO 9001, que proporcionan una pauta de aseguramiento internacional de la calidad. La filosofía de la Calidad se deriva de la definición que hace la norma ISO 9001: «*El aseguramiento de la calidad consiste en todas las acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la suficiente confianza de que un producto o servicio cumple las exigencias de calidad*». Esta garantía de calidad aplicada al litoral debería tener como misión asegurar a la dirección de su gerencia que las acciones desarrolladas están en consonancia con los objetivos planificados. Según la Norma, la certificación de un tramo costero bajo una norma de aseguramiento de calidad constituye un primer paso en la planificación y gestión del litoral, precisando de un Órgano de Gestión, pero realmente las medidas de gestión ISO son una Ecoetiqueta más en los sistemas de gestión de playas asociadas a espacios turísticos fuertemente urbanizados.

Según su propia definición, estas Normas son certificados de calidad que permiten mejorar la imagen, entendida como certificado acreditativo del municipio como destino turístico, conseguir un reconocimiento internacional, un aumento del control de las operaciones de limpieza y el mantenimiento de las playas, así como optimizar los costes de la gestión. Además, según

(Yepes, 1999) favorecen «*minimizar o eliminar elementos medioambientales negativos que se derivan del uso y disfrute de las playas y un mayor control de los parámetros ambientales que ofrecen las Banderas Azules*». La implantación del sistema de gestión ambiental se realiza en diferentes fases que comprenden desde la revisión medioambiental del litoral, hasta la aplicación de políticas medioambientales que facilitan la coordinación de todos los agentes implicados en esta gestión, así como todos los usuarios del espacio.

Según los manuales de Normas, estos distintivos de calidad son el único estándar internacional para sistemas de administración del medio ambiente que reconoce los esfuerzos de una Administración por identificar y hacer frente a los impactos ambientales de sus operaciones, otorgando credibilidad, y demostrando a la comunidad su auténtico compromiso respecto a la protección del medio ambiente. Entienden que ya no es suficiente el cumplimiento de las características de calidad del producto, sino que defienden que exista una gestión de los procesos normalizados que garantice a los usuarios que recibirán el servicio buscado.

Las Normas ISO en playas son un eslabón más en la cadena de certificaciones que se encuentran asociadas al mundo turístico empresarial, aunque de hecho sólo las playas asociadas a complejos turísticos demandan estas certificaciones. En la práctica, se trata de trasladar el concepto de la gestión medioambiental del ámbito empresarial e industrial, rígido y estático, a una playa, un sistema natural y dinámico por definición. Esto implica que los responsables municipales de las playas pueden organizar la gestión del arenal y sus entornos en función de aspectos como la generación de residuos, su recogida, el ahorro y reutilización del agua o la reducción de la contaminación de los productos utilizados en su gestión. Para ello, los

gestores toman como referencia los requisitos de la Norma ISO 14001 y 9001.

La certificación pretende servir de atractivo para el turismo, aunque no revierte en una mejora sobre el medio litoral. De momento, ya existen varios municipios españoles que han obtenido la certificación medioambiental ISO 14001 y 9001 en algunas de sus playas, como Calpe, Cádiz, Denia, Benidorm, Gandía, Cullera, y San Sebastián, entre otras, todas ellas con un marcado carácter urbano, con sistemas de defensa artificial (espigones) y con actuaciones realizadas de regeneración artificial. Se trata de un sistema de Gestión de la Calidad Total, una filosofía empresarial que no se ajusta a los procesos naturales, dinámicos y sociales que se dan sobre el espacio litoral.

6. Sistema EMAS (Sistema Europeo de Ecogestión)

La certificación EMAS se presenta como el sistema más prestigioso de la Unión Europea, en que priman las técnicas de integración y protección medioambiental, y exige para su obtención el cumplimiento estricto de la legislación vigente aprobada por el Parlamento Europeo mediante el reglamento (CE) 761/2001 del 19 de marzo de 2001. En este sentido un ayuntamiento no puede inscribir sus playas ni ningún otro servicio en el registro EMAS si muestra una sola carencia o disconformidad en el informe realizado por los verificadores que siguen y evalúan el sistema de gestión. El ayuntamiento que desee obtener la acreditación EMAS debe hacer una declaración medioambiental con un resumen de su gestión. Esta declaración es un documento público. En el sistema EMAS es la propia Administración, a través de la figura del verificador, quien se inscribe en un registro europeo, lo que supone la prueba del cumplimiento con el sistema.

El sistema EMAS apuesta por la comunicación y la transparencia hacia la opinión pública. El sistema comienza por una revisión medioambiental de las actividades que realiza el ayuntamiento y otras entidades en las playas de su municipio. En esta revisión se describe el impacto que ocasionan las actividades realizadas en el entorno. Una vez evaluado se redacta el sistema de gestión medioambiental, por último, se promueve una declaración sobre los logros obtenidos en relación a ese compromiso adquirido, logros que no tienen por que haber incidido en la mejora de la propia playa, sino simplemente en sus servicios y dotaciones. Actualmente varios ayuntamientos enclavados en zonas turísticas o urbanas (Donostia, Cádiz, Valencia...) están inmersos en el proceso de redacción del sistema de gestión medioambiental, que implica desde la recogida de basuras y su tratamiento, hasta la implicación de los trabajadores y funcionarios en la puesta en marcha de todo el sistema, un sistema complejo que pretende abarcar todos y cada uno de los procesos que influyen directa o indirectamente sobre la calidad ambiental de la playa. Dado que es un método de trabajo relativamente nuevo, menos conocido y mucho más exigente, la inscripción de municipios en este sistema es notablemente inferior a la de certificados ISO o Banderas Azules. A pesar de lo novedoso, riguroso y prestigioso, el sistema EMAS no se aleja de las medidas de gestión estandarizadas, manteniendo el mismo concepto del espacio litoral que los otros sistemas ya descritos.

7. Marca Q de Calidad Turística: el modelo de los empresarios turísticos

La Q es la certificación más novedosa que se aplica actualmente en las playas. El ICTE (Instituto para la Calidad Turística

Española), es quien forma a los auditores en las peculiaridades de cada sector para que puedan conocer perfectamente los puntos críticos y débiles a los que deben prestar atención preferente. Para mantener la marca de Q de Calidad Turística, la playa o empresa que la obtenga debe auditarse y ratificar anualmente la certificación. La marca Q evalúa lo que afecta al usuario final: unidad de dirección, de seguridad, salvamento y primeros auxilios, información, limpieza y recogida selectiva de residuos, mantenimiento de instalaciones y equipamientos, accesos, servicios higiénicos y ocio. Y hace lo propio con todos los aspectos medioambientales. La principal diferencia de esta marca Q con el resto de sistemas de acreditación es que proviene de una institución española cuyo objetivo es la defensa y mejora de los servicios turísticos españoles. Las normas son definidas por empresarios, Administración e implicados, y expertos en el sector de playas, por lo que se ciñen mucho más, según sus promotores, a las necesidades y demandas de los usuarios del servicio turístico, en este caso, de las playas. La Q proviene del mercado turístico empresarial y se plantea para espacios maduros, sus requisitos de servicios son los propios de las Banderas Azules, ISO y EMAS pero incidiendo mas claramente en aspectos que afectan negativamente a la conservación del espacio litoral y sus entornos, y agravando procesos de artificialización. La Q entiende la playa como una anexo de las zonas urbanas turísticas y define un sistema de gestión propio de zonas ajardinadas.

8. Conclusiones

La aplicación de estas cuatro medidas de gestión convierte teóricamente las playas urbanas o turísticas y más artificiales en playas de primera, como se aprecia en la Figura 2, a la vez que considera las playas

situadas en espacios naturales como playas de segunda categoría, sin comodidades y con unos valores y gestiones no evaluadas. Obviamente, esta categorización se basa en la simple ocupación del espacio y en las demandas de los usuarios, empresarios y políticos; es decir, se trata de una apuesta hacia la oferta de servicios.

Playas como la que aparece en la Figura 2, que dispone de todos los servicios y comodidades aconsejados por las medidas estandarizadas, paseo marítimo, diversas actuaciones de regeneración artificial, e incluso una disminución de las superficies útiles de uso público por la instalación de servicios privados de concesión de temporada, puede ser certificada mediante alguna de estas normas como una playa de calidad. Por lo tanto estos espacios litorales, en todo su conjunto, podrán ser más publicitados y utilizados como reclamo turístico de sus espacios urbanos adyacentes. En cambio, las playas situadas en Áreas Naturales de Especial Interés, como el caso de la Figura 3, Cala Escorxada (Es Migjorn Gran, Menorca), sin presencia de servicios ni accesos rodados, no podrán ser certificadas como correctamente ambientales, ni serán reclamo directo de las urbanizaciones próximas, pero sí quizás se valorarán como una oferta complementaria litoral en el medio natural, por parte de los núcleos turísticos cercanos. Por otro lado las playas situadas en Áreas Naturales pero con elevados índices de ocupación y publicitación, y acceso rodado (Figura 4), como es el caso de Macarella y Macarelleta (Ciutadella, Menorca), podrán sufrir un empeoramiento de sus valores ambientales y paisajísticos si se responde a las demandas de dotación de servicios, ya sean públicos o privados, o a la demanda de aplicar medidas de gestión que producen efectos erosivos, como limpieza mecanizada, retirada de *Posidonia oceanica* o regeneración artificial. El resultado final en este caso sería la pérdida de una playa de características naturales, y el avance

hacia una playa de características urbanas o artificializada situada en un Espacio Natural Protegido (Roig i Munar, 2003), aunque reconocida por algún sistema de certificación de calidad.

Las medidas expuestas anteriormente y adoptadas en algunos espacios litorales, son aplicadas en todos los casos sobre playas urbanas con elevados índices de artificialización y asociadas a destinos turísticos maduros. Figuras como las Banderas Azules resultarían innecesarias si realmente se aplicase la directiva sobre calidad de aguas de baño 76/160/CEE en playas urbanas. Las figuras se fundamentan principalmente en la presencia de servicios, y en la certificación de éstos por otra entidad. Prevalece el servicio muy por encima del sistema ecológico litoral, y sus geomorfologías y comunidades vegetales asociadas. Es por esto que playas situadas en espacios Naturales no podrán «gozar» de estos galardones ya que no podrían ser acreditadas, afortunadamente, como playas estandarizadas.

La playa es un espacio que se distingue por una estrecha interrelación con el resto de bienes costeros y territorios adyacentes, y sobre el cual gravita gran parte de la economía, circunstancia que aconseja la gestión conjunta de todos estos recursos. Se hace necesaria la creación de un Plan de Ordenación de Playas, y la realización de una coordinación supramunicipal y suprarregional. La ley de Costas de 1.969 proponía, en lo que probablemente era su mayor virtud, según Torres (2000), la redacción de Planes de Ordenación de Playas, allí donde se diera o previera una gran concurrencia de usuarios. Pasados casi 35 años de la redacción de la Ley, no existe ningún espacio litoral en España con un Plan de Ordenación de Playas. Las únicas gestiones de ordenación que se llevan a cabo son la definición de las parcelas de concesión administrativa, las limpiezas, los servicios, las regeneraciones y los paseos marítimos.

Como siempre, existen dos perspectivas: la conservacionista y la desarrollista, y parece evidente su dificultad de compaginación; por un lado las Banderas Azules, las

ISO, EMAS y la Q, que –sin suponer necesariamente actuaciones rígidas– conciben el litoral como un espacio donde ubicar servicios. Por el otro, están las perspectivas



Figura 3: Playa Cala Escorxada (Es Migjorn Gran, Menorca), situada en un Espacio Natural Protegido.

conservacionistas, basadas en el respeto a los mecanismos del ecosistema y a su conocimiento (Rodríguez-Perea et al., 2000, Roig i Munar, 2003). Se precisa por tanto una Gestión Integrada del Litoral, entendida como un proceso dinámico, en el cual se implanta y desarrolla una estrategia coordinada para la distribución de los recursos medioambientales, sociales e institucionales, con el fin de conseguir la conservación y el uso múltiple y sostenible, así como la recuperación, el mantenimiento y la mitigación de los impactos que la industria del turismo en si genera sobre el litoral (Roig i Munar y Juaneda, 2002). Por parte de las administraciones públicas en general, lejos de aplicar

medidas de gestión encaminadas a la conservación y recuperación de los valores naturales, se promueven, en la mayoría de los casos, medidas que esconden la realidad de los espacios gestionados. Un agravante añadido es que sobre el litoral participan muchas entidades de distinto nivel que responden a intereses sectoriales muy variados.

La gestión del litoral debe acometerse de un modo coordinado e integrado, tomando en consideración las playas como el elemento clave en la economía turística y como elemento clave en la conservación del patrimonio natural. La apuesta por gestiones realmente encaminadas a la conservación, recuperación y mantenimiento de las característi-



Figura 4: Playa de Macarella y Macarelleta (Ciutadella, Menorca), situada en un Espacio Natural Protegido.

cas geoambientales de los sistemas litorales, así como medidas de esponjamiento de los espacios urbanos más inmediatos pueden resultar unas medidas más rentables para el espacio gestionado, tanto en conservación como en promoción turística.

Bibliografía

ANDRÉS, J. R. & GRACIA, F. J. (2000): Geomorfología litoral. Procesos activos Madrid. *Monografías de la Sociedad Española de Geomorfología*, 7, 255 pp.

BERENGUER, J. F. (1990): Ecología y acondicionamiento de la costa. Particularidades del problema en las islas Baleares. *Rev. Obras Públicas*, núm. 18 pp. 34-51.

BLÁZQUEZ, M., MURRAY, I., & GARAU, J. M. (2002): El tercer *Boom*. Indicadors de sostenibilitat del turisme de les Illes Balears 1989-1999. Centre d'Investigacions Tecnològiques i Turístiques de les Illes Balears. Ed. Lleonard Muntaner 427 pág.

BRETON, F., MARQUÉS, A. & CLAPÉS, J. (1994): Ús social i percepció de les platges de la regió metropolitana de Barcelona. *Documents d'Anàlisi Geogràfica* 25, pp. 37-61

BUCETA, J. L. & VARGAS, J. L. (1997): Evaluación de la Calidad de Playas. IV Jornadas Españolas de Ingeniería de Costas y Puertos, Ed. Universidad Politécnica de Valencia, vol. III, 889-902.

BUCKLEY, R. (2002): Tourism eco-labels. In *Annals of Tourism Research*, Vol. 29, No. 1, pp. 183-208, 2002.

BUTLER, R. W. (1980): The concept of a tourist area cycle of evolution: I. *Canadian Geographer*, 24, pp. 5-12.

CERDÁ, V. (2002): La gestión integrada de la costa. ¿La última oportunidad?. *Rev. Obras Públicas Ingeniería y Territorio*. N° 61, pp 8-15

COOPER, C (1992): The lifecycle concept and strategic planning for coastal resorts. *Bull Environment*, 18 (1):57-66

CROSBY, P.B. (1979): *Quality is Free. The Art of Making Quality Certain*. En: McGraw-Hill Book Co. Nueva York.

CURSACH, B (2002): Playas impecables. En: *Ambienta*, Ministerio de Medio Ambiente (Ed) Vol (16) pp.: 61-65, Noviembre.

DIAZ, A. & SERVERA, J. (2004): Cambios granulométricos y de composición del sedimento de playa como consecuencia de una regeneración artificial (Bahía d'Alcudia, Mallorca). En: *Contribuciones Recientes sobre Geomorfología* (Vol. I). Ed. G. Benito y A. Díez Herrero. SEG y CSIC, Madrid, 400 pp., pp. 365-373

ESPARZA, L (2002): Guía para la aplicación de ISO 14001 e ISO 9001 en Playas. I Jornadas Internacionales Implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental SGMA en *Playas*, pp. 63-76 Ed. Ayuntamiento de Donostia.

FRAGUELL, R. M. (1997): Playas de primera y de segunda. El litoral catalán objeto de evaluación. En *Dinámica litoral Interior*, Vol. I: 97-104. *Actas del XV Congreso AGE*. Dpto. de Xeografía, Univ. Santiago Compostela.

GARCIA NOVO, F. (1982): Efectos ecológicos de equipamiento turístico. En *Estudios Territoriales*, 5: pp. 137-144.

GARCIA, C. & SERVERA, J., (2003): Impacts of tourism development on water demand and beach degradation at the island

of Mallorca (Spain). *Geografiska Annaler* 85A (3-4), 287-300.

LEATHERMAN, S.P. (1997): Beach Rating: A Methodological Approach. *Journal of Coastal Research*, 13 (1): 253-258.

LOPEZ, D. (2003): La evaluación de los recursos territoriales turísticos de carácter básico: el caso de las playas del norte de la comunidad valenciana. *Investigaciones Geográficas* 32, pp 111-135

MARTÍN PRIETO, J. A. & RODRÍGUEZ-PEREA, A. (1998): Participación vegetal en la construcción de los sistemas dunares litorales de Mallorca. En GRANDAL D'ANGADE A. (Ed. IV Reunión de Geomorfología, Sociedad Española de Geomorfología O Castro (A Coruña) pp. 785-798.

MORGAN, R. (1999): A novel, user-based rating system for tourist beaches. *Tourism Management*, 20: 393-410.

NORDSTROM, K. F. (2002): The role of human in transforming coastal landscape. *Journal Coastal Research*, SI 36 (Proceedings, International Coastal Symposium, Northern Ireland 2002)

OMS, (1990): Informe final. Working Group on the Health Impact of human Exposure ti Recreational Marine Waters. Rimini, Itàlia, 27 de Febrer al 2 de març de 1990, ICP/RUD, 74 pp.

PARDO, J.E. & ROSSELLÓ, V. M. (2001): El medio litoral en una perspectiva geográfica y aplicada. En: Los espacios litorales y emergentes. *Actas XV Congreso de Geógrafos Españoles* Ed Departamento de Geografía de la Univeridad de Santiago de Compostela. Pp. 15-37.

PHILIPP, R. (1992): Environmental quality abjectives and their relationship to health indicators. *Biologist*, 39 (1): 34-42.

PYE, K (1982): Morphological and desenvolpment of coastal dunes in a sumid tropical environment, Cape Bedford and cape Flattery, North Queensland. *Geogr. Ann* 64-A: 213-227.

RODRÍGUEZ-PEREA, A., SERVERA, J. & MARTÍN J. A. (2000): Alternatives a la dependència de les platges de les Balears de la regeneració artificial: Informe METADONA. Col·lecció Pedagogia Ambiental nº 10. 110 pàg. Universitat de les Illes Balears.

ROIG i MUNAR, F. X. & MARTÍN PRIETO, J. A. (2002): «Valoración de la capacidad de carga física y perceptual en playas situadas en espacios naturales protegidos» En SANTOS X. (Ed.): *La Geografía y la Gestión del Turismo. Actas VIII Coloquio de Geografía del Turismo, ocio y recreación* Universidad de Santiago de Compostela pp 343-351.

ROIG i MUNAR, F. X. & JUANEDA, J. (2002): Gestión mancomunada para la protección del litoral de Menorca. Elementos básicos para su conservación. En: *La geografía y la gestión del turismo*. Univ de Santiago de Compostela Ed. Santos, X. 511 pàg pp. 353-359.

ROIG i MUNAR F. X. (2001): El conocimiento de la *Posidonia oceanica* y sus funciones ecológicas como herramienta de gestión litoral. La realización de encuestas a los usuarios de playas y calas de la isla de Menorca. *Papeles de Geografía*, 34 (271-280).

ROIG i MUNAR, F. X. (2002): El Pla de neteja integral del litoral de Menorca. Aspectes geomòrfics, ambientals i socials. *Boll. Geografia Aplicada*., vol. 3-4: pp. 51-64.

ROIG i MUNAR, F. X. (2003): Identificación de variables útiles para la clasificación y gestión de calas y playas. El caso de la isla de Menorca (I. Balears). *Boletín de la AGE*, vol. 35: pp. 175-190.

ROIG i MUNAR, F. X. (2004): Análisis y consecuencias de la modificación artificial

del perfil playa-duna por el efecto mecánico de su limpieza. *Investigaciones geográficas* Vol. 33 pp 87-103.

TORRES ALFONSECA, F. J. (2000): Propuesta metodológica para la ordenación de espacios litorales (aplicación a la comarca de la Marina Alta). *Investigaciones Geográficas* 24, pp 37-53.

VERA, J. F. (1992): «El modelo turístico: características y cambios» En Velarde, J.; García Delgado, J., y Pedreño, A. (dir.), *Ejes territoriales de desarrollo: España en la Europa de los noventa*, Economistas Libros, Madrid.

VILLARES, M (1999): Percepció dels impactes estètics i mediambientals de la regeneració de platges. Universitat de Barcelona, Tesis doctoral inédita, 465 pp.

WILLIAMS, A. T. & MORGAN, R. (1995): «Beach awards and rating systems». En *Shore and Beach*, 63(4): 29-33.

YEPES, V. (1999): La gestión sostenible del litoral. En *Cuadernos de Turismo* 1999, (4) pp. 89-110.

YEPES, V. (2002): Estrategia y política turística de la Comunidad Valenciana: su incidencia en el litoral. *Cuadernos de Turismo* 2002, (9) pp 165-173.

YEPES, V.; ESTEBAN, V. & SERRA, J. (1999): Gestión turística de las playas. Aplicabilidad de los modelos de calidad. *Revista de Obras Públicas*, 3385: 25-34.

YEPES, V. & MEDINA, J. R. (1997): Gestión turística y ordenación de las playas: Una propuesta de balizamiento. *IV Jornadas Españolas de Ingeniería de Costas y Puertos*, Ed. Universidad Politécnica de Valencia, vol. III: 903-916.

ZEITHAML, V.A.; PARASURAMAN, A. & BERRY, L.L. (1993): *Calidad Total en la gestión de servicios*. Ed. Díaz de Santos,